

## **The development of an innovative approach to improve tourism tours in Portugal**



### **How to link locals and travelers and how to take advantage of that connection in order to build a new tour service?**

Viability of the Business Model

Student: Sofia Ponce Álvares Félix

Supervisor: Prof. Susana Frazão Pinheiro

Dissertation submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of MSc in  
Business Administration at Católica-Lisbon School of Business & Economics,  
September 14<sup>th</sup> 2015

## **ABSTRACT**

**Title:** The development of an innovative approach to improve tourism tours in Portugal

**Sub-title:** How to link locals and travelers and how to take advantage of that connection in order to build a new tour service?

**Author:** Sofia Ponce Álvares Félix

The present dissertation research invites thinking about the importance of tourism by being one of the fastest growing economic sectors in the world with a forecast of 1.8 billion people travelling in the world by 2030. It focuses on analyzing tourism in general and, particularly, in Portugal. Throughout the years, Portugal has been investing on this sector, leading to an increase of the number of international tourists, with Lisbon being one of the European cities with the fourth highest growth rate of international visitors. The Literature Review addresses the definition of tourism, tourism in the World, Europe and in Portugal, tourism in the Millennial generation, online tourism, incentives towards tourism, applying business models to develop tourism and the importance of entrepreneurship.

This research was conducted in the context of developing an innovative approach that could improve the tourism tours in Portugal. For this, a survey was conducted in order to have an overview about the market, the customers and the problems associated with the tours that exist nowadays. The results found suggest a new type of tour that links locals with travellers by taking advantage of that connection to create a new tour service that can address all the issues that are, currently, presented in the market. A representation of the Business Model will be described in detail as well as a demonstration of the profit if the service is implemented.

## RESUMO

**Título:** Desenvolvimento de uma abordagem inovadora para melhorar as excursões de turismo em Portugal

**Subtítulo:** Como ligar locais e viajantes e como tirar partido dessa conexão, a fim de construir um novo serviço de excursões?

**Autor:** Sofia Ponce Álvares Félix

A dissertação apresentada convida a reflectir sobre a importância do turismo, por ser um dos sectores económicos com mais rápido crescimento do mundo, e com uma previsão de 1,8 bilhões de pessoas a viajarem no mundo até 2030. Concentra-se na análise do turismo de uma maneira geral e, particularmente, em Portugal. Ao longo dos anos, Portugal tem vindo a investir neste sector, levando a um aumento do número de turistas, com Lisboa a ser uma das cidades Europeias com a quarta maior taxa de crescimento de turistas. A revisão de literatura aborda a definição de turismo, o turismo no Mundo, Europa e em Portugal, o turismo na geração do Milénio, o turismo *online*, os incentivos relacionados ao turismo, a aplicação de modelos de negócios para desenvolver o turismo e a importância do empreendedorismo.

Esta pesquisa foi realizada no contexto do desenvolvimento de uma abordagem inovadora que pode vir a melhorar as excursões de turismo em Portugal. Para isto, foi realizado um inquérito com o objectivo de ter uma visão geral sobre o mercado, os clientes e os problemas associados com as excursões que existem hoje em dia. Os resultados encontrados sugerem um novo tipo de excursão que une locais e viajantes, aproveitando essa conexão para criar um novo serviço de excursões que possa resolver todos os problemas que estão, actualmente, presentes no mercado. Uma representação do Modelo de Negócio será descrito em pormenor, bem como uma demonstração do lucro se o serviço for implementado.